Halfjaarrapportage HRN Concessie 2015

28 september 2015

Inhoudsopgave

1 Inleiding

1.1 Algemeen

In deze rapportage worden de operationele prestaties van NS op het hoofdrailnet en de activiteiten die NS uitvoert ter verbetering van de dienstverlening toegelicht. Het rapport ziet op het eerste halfjaar van 2015. Zowel de realisatie van de prestatie- en informatie-indicatoren als de voortgang op de in het Vervoerplan 2015 benoemde programma's en acties worden hierin beschreven. Een aantal keer wordt verwezen naar brieven of rapportages die al publiek zijn met uitgebreidere informatie. Tevens wordt waar mogelijk een doorkijk gegeven voor het komende half jaar.

Aangezien dit de eerste keer is dat NS deze halfjaarrapportage HRN Concessie oplevert, is een deel van de realisatiewaarden van de prestatie-indicatoren handmatig tot stand gekomen. NS verwacht dat de rapportage HRN Concessie op korte termijn geautomatiseerd tot stand zal komen. Daarnaast zijn bepaalde informatie items op dit moment nog niet beschikbaar. Voor deze indicatoren is aangegeven dat de realisatie nog niet bekend is.

NS heeft op acht van de elf reeds ontwikkelde en geïmplementeerde prestatie-indicatoren in de eerste helft van 2015 op of boven de gestelde bodem- en progressiewaarden gescoord. Bij twee prestatie-indicatoren scoort NS op of boven de bodemwaarde maar onder de progressiewaarde. Bij één prestatie-indicator scoort NS onder de bodemwaarde, namelijk *Vervoercapaciteit in de spits HSL Zuid diensten binnenland*. Hieronder is een overzicht weergegeven van de gerealiseerde scores in de eerste helft van 2015 op de prestatie-indicatoren. Deze worden verder toegelicht in de paragrafen over de diverse prestatiegebieden.

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Realisatie t/m Q2 2015	Bodemwaarde 2015	Progressie-waarde 2015
Algemeen	Algemeen klantoordeel	74,0%	74,0%	76,0%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	80,7%	75,0%	79,0%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten	n.t.b.	PM	PM
	Reisinformatie treinketen	81,1%	78,0%	79,0%
Reisgemak	Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	98,8%	98,7%	98,8%
	Vervoerscapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland)	95,8%	97,5%	97,5%
	10 aandachtstrajecten t.a.v. vervoerscapaciteit in spits	97,0%	96,5%	96,7%
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	79,9%	75,0%	76,0%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station	79,7%	78,0%	79,0%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit HRN	91,6%	90,0%	91,5%
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)	97,3%	94,0%	95,0%
	10 aandachtsknooppunten t.a.v. reizigerspunctualiteit (15 minuten)	94,2%	93,7%	95,0%

Een totaaloverzicht van de gerealiseerde scores op prestatie- en informatie-indicatoren is weergegeven in bijlage 1.

1.2 Transparantie

NS wil graag haar stakeholders en daarmee de maatschappij informeren over haar resultaten. Daarom publiceren we sinds januari 2015 een uitgebreide set indicatoren op onze website (www.ns.nl/over-ns/wat-doen-wij) waarmee NS inzicht geeft in haar operationele prestaties.

1.3 Samenwerking

Veel mensen in Nederland reizen met NS en velen van hen maken bij hun reis ook gebruik van de diensten van andere vervoerders. Daarom werkt NS samen met diverse partijen om haar diensten af te stemmen op de behoeften van de reizigers en de dienstverlening van andere vervoerders.

In het afgelopen half jaar heeft NS intensief samengewerkt met de railinfrastructuurbeheerder om binnen verschillende programma's de betrouwbaarheid en capaciteit van het treinvervoer te verbeteren. Daarnaast heeft NS in april bestuurlijk overleg gevoerd met decentrale overheden, betrokken gemeenten, regionale en stadsvervoerders, de infrastructuurbeheerder, de consumentenorganisaties en de concessieverlener op de daarvoor in het leven geroepen landsdelige en landelijke OV & spoortafels.

Binnen het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad is NS in gesprek met andere vervoerders over concessie-overstijgende vraagstukken zoals het OV betaalsysteem.

Meer specifiek voerde NS in het eerste halfjaar van 2015 gesprekken met belanghebbenden en partners over de volgende onderwerpen (niet-limitatief):

- Dienstregeling 2016: NS heeft met de consumentenorganisaties overlegd over een nieuwe opzet van de treindienst Haarlem – Uitgeest. Dit was eerst beoogd voor dienstregeling 2015, maar NS heeft het advies van de consumentenorganisaties in 2014 overgenomen om dit met een jaar uit te stellen en met een nieuw plan te komen. In februari 2015 heeft NS formeel advies gevraagd over de nieuwe dienstregeling op dat traject. Naar aanleiding van het Locov-advies heeft NS in maart 2015 besloten een extra trein in de ochtendspits te rijden.
- Dienstregeling 2017: NS is het afgelopen half jaar in gesprek geweest met andere vervoerders, decentrale overheden en consumentenorganisaties over dienstregeling 2017, dat relatief veel wijzigingen bevat. Deze gesprekken worden ook in de tweede helft van 2015 voortgezet.
- NS en ProRail betrekken de consumentenorganisaties bij de buitendienststellingen en verbouwingen van stations. Onder andere Eindhoven, Zwolle en Utrecht zijn besproken. Daarnaast is er een werkbezoek georganiseerd naar station Breukelen en station Amsterdam met als doel het station te bekijken door de ogen van de reiziger en verbeteringen zichtbaar te maken.
- Beter en Meer: NS, ProRail en de consumentenorganisaties hebben meerdere malen gesproken over de voortgang van het programma Beter en Meer, met bijzondere aandacht voor het project Be- en Bijsturing van de Toekomst. In september vindt een werksessie plaats over het afwegingskader dat leidend is voor het maken van vooraf gedefinieerde versperringsmaatregelen.
- Er zijn in het eerste halfjaar drie formele vergaderingen geweest waaraan de directeur Commercie en de directeur International hebben deelgenomen. Ook de directievoorzitter NS Reizigers heeft kennisgemaakt met de consumentenorganisaties. Dit najaar zullen er nog drie formele vergaderingen zijn.
- Er lopen nog adviestrajecten over de herfstmaatregelen en tarieven.
- NS en ProRail hebben nauw samengewerkt om de prestatie-indicatoren met betrekking tot reizigerspunctualiteit door te ontwikkelen.

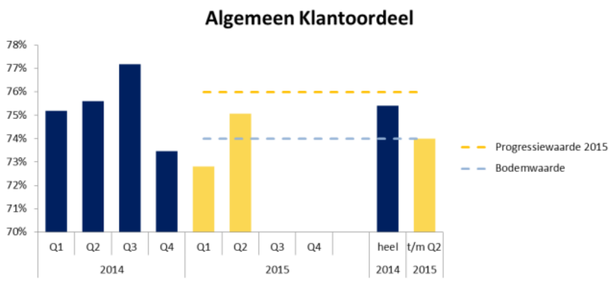
Voor de verbetering van de deur-tot-deur-reis werkt NS samen met andere vervoerders, zie hiervoor paragraaf 2.3.1.

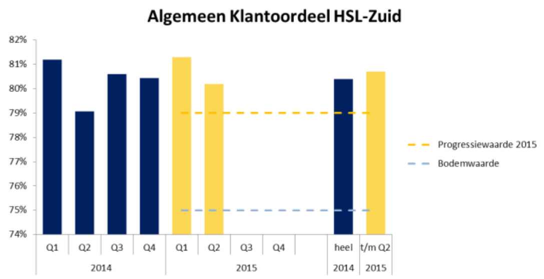
1.4 Reizigersgroei

Het aantal reizigerskilometers in het eerste half jaar van 2015 is 8,821 miljard kilometers, ten opzichte van 8,623 miljard reizigerskilometers in de eerste helft van 2014. Dit resulteert in een groei van 2,3%. Deze groei komt met name door groei op de consumentenmarkt. De Intercity Brussel heeft een aanzienlijke groei doorgemaakt als gevolg van de verhoging van de frequentie in de dienstregeling 2015 en verlenging van het traject naar Amsterdam Centraal.

2 Aantrekkelijk product voor de reiziger

2.1 Algemeen





Op het algemeen klantoordeel is in het eerste half jaar van 2015 een score behaald van 74,0%. Dit is 1,4 procentpunt onder de score over het eerste half jaar van 2014. Dit komt met name door de grote verstoringen in het eerste kwartaal (de ICT-storingen op 22 januari en 2 februari 2015, de draadbreuk op 2 maart, de stroomstoring op 27 maart in Noord-Holland). Door de achterblijvende score is de verwachting is dat de progressiewaarde op deze prestatie-indicator dit jaar niet gehaald gaat worden. De bodemwaarde halen we naar verwachting wel.

Het algemeen oordeel HSL-Zuid diensten scoort met 80,7% tot en met het tweede kwartaal wel hoger dan 2014 en boven de progressiewaarde van 2015.

2.2 Klantvriendelijkheid

In het kader van het programma klantvriendelijkheid ontplooien we een aantal initiatieven om de aantrekkelijkheid van de treinreis te vergroten.

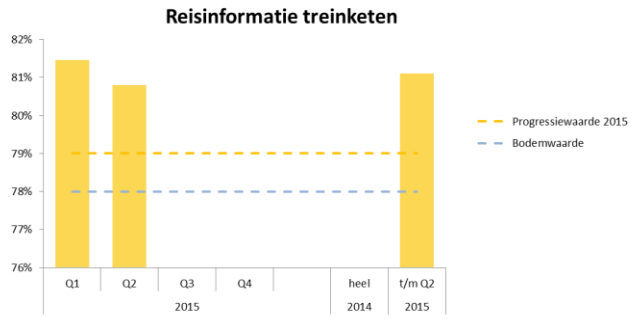
In de eerste helft van 2015 is de pilot van NS Extra voorbereid. Met NS Extra willen we klanten persoonlijke diensten bieden en aanbiedingen doen. We maken dit persoonlijk op basis van reisgegevens, die we alleen gebruiken na nadrukkelijke toestemming van de klant. Voorbeelden van diensten die we de klant willen bieden zijn trajectbewaking, waarschuwing bij gemiste check-out of vertraging op een veel gereisd traject. Ook willen we de klant inspireren om meer met de trein te reizen of buiten de spits te reizen. In 2015 is de informatievoorziening voorbereid en zijn de campagnes ontwikkeld. De voorbereidingen zijn afgerond en vanaf augustus start de pilot van NS Extra met ca. 20.000 klanten. Begin 2016 zal de pilot worden geëvalueerd. Bij succes zal NS Extra in 2016 verder worden uitgerold.

In februari 2015 is de lancering van de LiveChat functionaliteit op NS.nl geslaagd. De LiveChat functionaliteit wordt door de gebruikers als zeer positief ervaren. 81% van de reizigers geeft deze dienstverlening een 7 of hoger.

NS wil graag dat de treinreis nog meer wordt beleefd als 'vrije tijd'. Daarom heeft NS de WiFi in de trein verbeterd. De capaciteit is vergroot en de verbinding is stabieler gemaakt door een upgrade van het 3G mobiele netwerk naar het 4G netwerk. Daarnaast worden veel gebruikte internetpagina's in de trein opgeslagen ('gecached') om deze sneller beschikbaar te maken.

2.3 Deur tot deur reis

In de eerste helft van 2015 heeft NS op het gebied van deur-tot-deur-reis haar samenwerking met diverse OV- bedrijven verbeterd, evenals het voor- en natransport van de treinreis.



Op de prestatie-indicator van deur-tot-deur reis (Reisinformatie Treinketen) scoort NS met 81,1% tot en met het tweede kwartaal boven de gestelde progressiewaarde voor 2015 en de verwachting is dat de progressiewaarde in 2015 zal worden gerealiseerd.

2.3.1 Samenwerking met andere vervoerders

Om de reis van deur tot deur te verbeteren werkt NS nauw samen met andere vervoerders en regionale overheden. Sinds januari 2015 vindt twee keer per jaar formeel regionaal overleg plaats met regionale concessieverleners van bus, tram en metro en regionale ketenpartners waarbij we elkaar informeren over ontwikkelingen in de dienstregeling en reisinformatie.

Hieronder geven we weer welke acties we in de eerste helft van 2015 gezamenlijk hebben uitgevoerd:

- In Noord-Nederland heeft NS in samenwerking met Arriva en Qbuzz de vervoersrelaties in kaart gebracht met als doel een betere afstemming tussen bus en trein.
- Samen met HTM hebben we een multimodale studie afgerond teneinde de tram en RandstadRail beter op de trein aan te laten sluiten (en vice versa).
- Er zijn gesprekken gevoerd met de gemeente Almere over de wijze waarop het OV in Almere kan verbeteren door optimalisatie van het treinvervoer (in het kader van de Visie busvervoer 2018-2027).

In de tweede helft van 2015 zal NS samen met andere vervoerders en regionale concessieverleners een plan van aanpak schrijven op basis waarvan in 2016 een dashboard deur-tot-deur geoperationaliseerd wordt. Met dit dashboard wil NS samen met andere vervoerders de kwaliteit en beleving van de overstap tussen de verschillende OV-modaliteiten monitoren om samen aan verbetering te werken.

2.3.2 Voor- en natransport treinreis

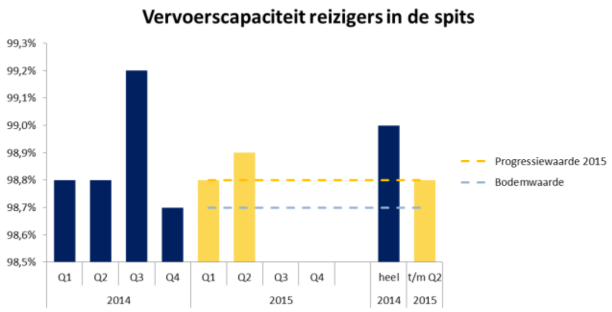
Reizigers willen snel, veilig en comfortabel van deur tot deur reizen. In de eerste helft van 2015 heeft NS geïnvesteerd in faciliteiten op stations en in voorzieningen die het reizen per trein aantrekkelijk maken en de aansluiting met de trein zo soepel mogelijk laten verlopen. Concreet hebben we daarin het volgende gerealiseerd:

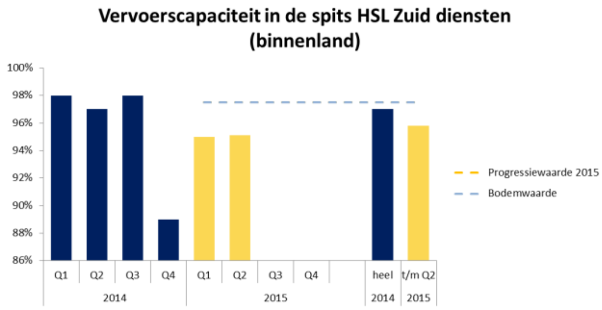
- We hebben in de eerste helft van 2015 de OV-fiets formule uitgebouwd door op 11 nieuwe locaties in Nederland OV-fietsen aan te bieden. Dit doen we niet alleen bij treinstations maar ook op P+R terreinen en grote vervoersknooppunten. Er zijn nu 285 locatie waar reizigers een OV-fiets kunnen huren.
- Samen met partners hebben we in Breda een nieuwe, aantrekkelijke fietsenstalling gerealiseerd. Hier wordt een nieuw fietsconcept met 24 uur gratis stallen aangeboden
- Om het NS Zonetaxi concept verder te verbeteren hebben we begin 2015 een gedegen marktonderzoek afgerond. In 2016 geven we vervolg aan de uitkomsten van dit onderzoek dat

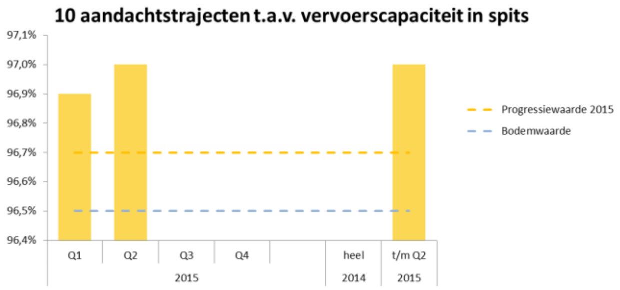
adviseert om het aanmeld- en boekingsproces voor de NS Zonetaxi te vergemakkelijken en zo het concept nog beter aan te laten sluiten bij de wensen van de reiziger. Ook kan de reiziger sinds medio 2015 op 137 locaties een NS Zonetaxi boeken (t.o.v. 49 locaties in 2013) waarmee we het bereik van dit concept vergroot hebben.

De Reisplanner Xtra app gaat in het aankomende halfjaar ook informatie geven over de locatie van parkeerterreinen om de vindbaarheid te verhogen en actuele beschikbaarheid tonen van OV-fietsen per locatie. Daarnaast zal het aanmeld- en boekingsproces van de NS Zonetaxi door middel van de Reisplanner Xtra vergemakkelijkt worden, door binnen de Reisplanner een applicatie te introduceren om het reserveren van een taxi te vereenvoudigen. Tot slot zal de app informatie gaan verstrekken over de tijd van arriveren van een geboekte taxi.

2.4 Reisgemak







Het prestatiegebied reisgemak richt zich onder meer op de geboden vervoercapaciteit in de trein. De gerealiseerde score op *Vervoercapaciteit reizigers in de spits* ligt op de gestelde progressiewaarde en de waarde van 2014. *De vervoercapaciteit in de spits op de HSL Zuid-diensten (binnenland)* scoort tot en met het tweede kwartaal onder de gestelde bodemwaarde. Dit wordt veroorzaakt doordat NS tot nu toe de capaciteit nog niet heeft kunnen vergroten, terwijl steeds meer reizigers gebruik maken van de IC direct. NS werkt hard aan het gereed maken van meer materieel voor de HSL. NS streeft ernaar in het najaar een derde trein per uur te gaan rijden. NS verwacht niet dat de opgelopen achterstand op deze indicator wordt ingelopen in de rest van het jaar.

Ten aanzien van de *10 aandachtstrajecten vervoercapaciteit in de spits* wordt met 97,0% tot en met het tweede kwartaal een goede score behaald en verwacht NS de progressiewaarde te realiseren.

2.4.1 Vervoercapaciteit naar Tevredenheid

NS wil door middel van het programma Vervoercapaciteit naar Tevredenheid ervoor zorgen dat de resultaten verbeteren op dit prestatiegebied en daarmee de klanttevredenheid over de aangeboden vervoercapaciteit structureel verbetert. In de eerste helft van 2015 is binnen dit programma een aantal stappen gezet die bijdragen aan realisatie van dit gestelde doel:

- Begin 2015 zijn we gestart met proeven om de spreiding van de reizigers in de trein te verbeteren en de spreiding operatie in de uitvoering te reduceren. Hiervoor zijn er borden op het perron (Instapzone) geplaatst op Geldermalsen-Utrecht Lunetten en is in 's-Hertogenbosch een groot LED bord opgehangen (de Intelligent Platform Bar)
- Er is gestart met het beter informeren van de reizigers over de aangeboden capaciteit, bijvoorbeeld door gerichte mailings over trajecten waar het door bijvoorbeeld infrabeperkingen druk in de trein kan zijn.
- In de tweede helft van 2015 zal verder onderzocht worden hoe NS de huidige capaciteit gericht kan inzetten door bijvoorbeeld spits-dal differentiatie, om zo beter aan de behoefte van de reiziger tegemoet te komen.

De matrix in bijlage 2 bevat alle benoemde acties uit het vervoerplan en de voortgang hierop.

2.4.2 Reinheid treinen

In samenwerking met het schoonmaakbedrijf is NS in 2015 gestart met de verbetering van de in- en uitwendige reiniging van de treinen. Er zijn diverse acties gedefinieerd en gestart, zoals uitbreiding van het aantal treinwasinstallaties in het land en uitvoering van een experiment met een mobiele wasinstallatie. Tevens loopt er een experiment met schoonmakers op de rijdende trein, daar waar de keerpunttijd te kort is voor een goede reiniging.
Ten slotte wordt ook de lokale planning verbeterd en wordt bekeken of de reiniging beter in dienstregeling te plannen is.

2.4.3 Materieel

Reiscomfort wordt deels bepaald door het treinmaterieel; zowel capaciteit als kwaliteit spelen hierin een rol. NS stelt hiervoor een integraal revisieprogramma op. Dit programma dient als basis om continue met IenM in gesprek te zijn over de materieelontwikkelingen.

Verder heeft NS in de aanbesteding van de IC Nieuwe Generatie een belangrijke stap gezet door het uitsturen van de aanvraag van offerte bij leveranciers.

2.4.4 Toegankelijkheid

NS en ProRail hebben in 2006 het Implementatieplan Toegankelijkheid opgesteld. In februari 2015 zijn NS en ProRail gestart met het opstellen van het tweede Actualisatierapport. In het najaar van 2015 wordt het complete Actualisatierapport ter consultatie voorgelegd aan de belangenorganisaties waarna in december 2015 het definitieve Actualisatierapport aan IenM wordt aangeboden.

Vanaf 5 januari 2015 is de aanmeldtijd voor assistentieverlening één uur in plaats van drie uur op alle stations waar NS assistentie verleent. Uit de monitoring van deze procesverbetering blijkt dat inmiddels 25% van de klanten die reizen met assistentieverlening gebruik maakt van deze verkorte aanmeldtijd. In overleg met IenM en belangenorganisatie Ieder(*in*) heeft NS het voorgenomen onderzoek naar het uitbreiden van de tijden waarop assistentieverlening wordt aangeboden laten vervallen. In plaats van deze verbetering zijn -na consultatie van de belangenorganisaties en IenM- andere flankerende maatregelen door NS voorgesteld om reizigers met een beperking verder tegemoet te komen.

2.4.5 OV betaalgemak

In de eerste helft van 2015 heeft NS gewerkt aan een gebruiksvriendelijker en toegankelijker OV betaalsysteem.

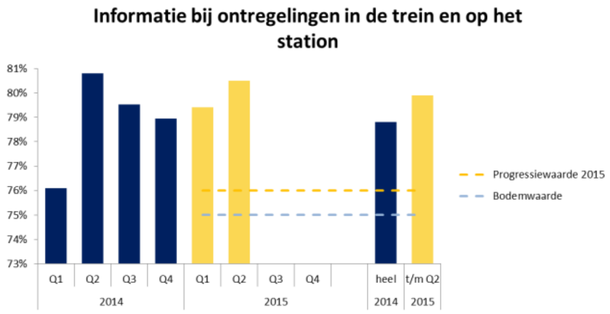
Het aanmaken van een MijnNS account vereenvoudigd. Vergeten check-outs kunnen sinds de eerste helft van 2015 24 uur per dag op NS.nl geclaimd worden zonder MijnNS account.

Eenmalige chipkaarten zijn nu te koop met een datum die in de toekomst ligt. De datum kan maximaal 8 dagen in de toekomst liggen. Tevens is de invoering van het KidsVrij abonnement afgerond. Kinderen van 4

t/m 11 jaar kunnen nu op een OV-chipkaart gratis meereizen met volwassenen met een geldig reisrecht. Ook kan bij kaartautomaten en balies nu met een credit card betaald worden.

In de eerste helft van 2015 hebben we de pilot voor de single check-in/check-out op de Valleilijn voorbereid en de go-live is gepland in het najaar van 2015 onder voorbehoud van een juridisch onderzoek om de pilot te toetsen aan wet- en regelgeving.

2.5 Reisinformatie



Informatie bij ontregelingen (IBO) in de trein en op het station scoort in het eerste half jaar 79,9%, ruim boven de gestelde progressiewaarde. De goede score op IBO komt met name door extra aandacht voor het verbeteren van de treinomroep. De verwachting is dat de progressiewaarde gehaald wordt.

NS heeft in de eerste helft van 2015 aan verbetering gewerkt op het gebied van reisinformatie, waaronder opening van nieuwe OV-servicewinkels, informatievoorziening via de Nationale Databank Openbaar Vervoer (NDOV), het verbeteren van de NS Reisplanner Xtra app en het plaatsen van een Streetpad (een manshoge tablet) in Den Haag.

2.5.1.1 OV-servicewinkels
In de eerste helft van 2015 heeft NS in samenwerking met GVB, Connexxion en EBS een nieuwe OV-servicewinkel geopend in Amsterdam. Hiermee wil NS haar reizigers reisinformatie, service en verkoop bieden vanaf een centrale plek. Niet alleen voor trein, maar ook voor bus, tram en metro. Eind juli 2015 gaat de winkel op Utrecht Centraal, in samenwerking met U-OV, open. Op dit moment zijn er op vier stations OV-servicewinkels geopend. Het streven is om per eind 2015 acht OV-servicewinkels geopend te hebben.

2.5.1.2 Informatievoorziening NDOV
In het eerste halfjaar van 2015 is de levering van de NS tariefinformatie in beheer genomen. Sinds juni 2015 worden de tarieven op gestandaardiseerde wijze aan de NDOV-loketten geleverd. In de tweede helft van 2015 zal NS in samenwerking met ProRail een inventarisatie uitvoeren van de beschikbare en gewenste toegankelijkheidsgegevens van stations.

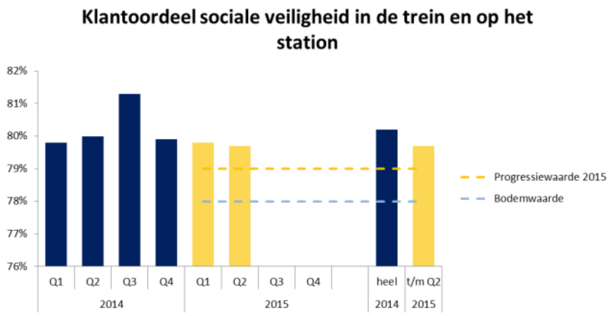
2.5.1.3 Verzorging specifiekere en persoonlijkere reisinformatie
Door het plaatsen van een Streetpad (een grote tablet) op Den Haag Centraal biedt NS de reizigers nu de mogelijkheid om eenvoudig zijn reis te (her)plannen, met de trein en ander OV. Tevens kan de reiziger op de Streetpad eenvoudig informatie opvragen over bezienswaardigheden in Den Haag en omstreken.

In 2015 heeft NS ook verbeteringen doorgevoerd op het gebied van reisinformatie ten aanzien van geplande buitendienststellingen. Geplande buitendienststellingen zijn in 2015 toegevoegd aan de app van NS International. Ook zijn buitendienststellingen door grote werkzaamheden en werkzaamheden in het buitenland nu eerder in de reisplanner te vinden. Voorheen was dat 10 dagen van tevoren, nu is dat 2 maanden.

In de tweede helft van 2015 werkt NS aan de livegang van de functionaliteit Verstoringsinformatie op de planning. Ook wordt de reisplanner, zowel op NS.nl als de reisplanner Xtra app in 2015 (en 2016) verbeterd. Hierbij wordt onder andere een actuele spoorkaart toegevoegd aan de Reisplanner Xtra app en de nieuwe website NS.nl, inclusief reisplanner en pagina met informatie over geplande buitendienststellingen en storingen.

3 Kwaliteit van het spoorvervoer

3.1 Veiligheid



Op de prestatie-indicator *Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station* heeft NS tot en met het tweede kwartaal met 79,7% boven de progressiewaarde gepresteerd. Ten opzichte van het eerste half jaar van 2014 is een daling zichtbaar. Dit is te verklaren door de vele media-aandacht die gegeven is aan incidenten tegen het personeel van NS. De in paragraaf 3.1.1 genoemde maatregelen zijn erop gericht de reiziger zich veiliger te laten voelen en daarmee deze prestatie-indicator te laten verbeteren.
NS richt zich op zowel sociale veiligheid als spoorwegveiligheid. In dit hoofdstuk zal de voortgang op beide gebieden benoemd worden.

3.1.1 Sociale veiligheid

NS wil dat het reizen per trein veilig is, zowel voor reizigers als voor onze medewerkers. Om de doelstelling op het klantoordeel Sociale Veiligheid te realiseren richt NS zich op het terugdringen van incidenten en het beschermen van onze treinen, de stations en het spoor tegen vandalisme, fraude en zwartrijden. Het aantal meldingen van fysieke agressie (lichamelijk geweld, dreigen met een wapen en bespugen) tegen medewerkers van NS is in de eerste helft van 2015 11% lager dan in de eerste helft van 2014.

In 2015 zijn afspraken gemaakt tussen ProRail, NS, vakbonden van NS, OR van NS en de Rijksoverheid die moeten zorgen voor een veiliger OV. Deze zijn weergegeven in een Kamerbrief d.d. 12 maart 2015: aanpak sociale veiligheid. 2 juli 2015 is een Kamerbrief verstuurd met daarin beschreven wat de voortgang is met betrekking tot het maatregelenpakket.

In juni 2015 is gestart met dubbele bemensing door NS op nachttreinen waar nog geen sprake was van twee NS-medewerkers en op specifieke treinen op zondagochtend (vanwege huiswaarts gaand uitgaanspubliek). Ongeveer de helft van deze treinen is nu dubbel bemenst. Het voornemen van NS is om op korte termijn ook de treinen na 22:00 uur op donderdag en zaterdag dubbel te bemensen.

Daarnaast heeft NS de samenwerking met politie en justitie nog verder geïntensiveerd. Zo is er sinds maart extra inzet van de politie bij surveillance op basis van risicoanalyses. Bovendien is een melding van agressie en geweld op het spoor voor de politie “prioriteit 1”; onmiddellijke aanrijtijden en onmiddellijke actie. Op en rond grote stations waarvan bekend is dat daar meer dan gemiddeld sprake is van agressie, zwartrijders of waar collega’s zich niet veilig voelen, zet de politie gebiedsagenten in. Het gaat om 20 permanente gebiedsagenten die 56 fte aan agenten beschikbaar hebben om gericht in te zetten bij acties, op stations of op treinen.

IenM heeft versneld wetgeving in werking laten treden zodat het per 1 mei 2015 voor vervoerders juridisch mogelijk is om een verblijfsverbod op te leggen aan notoire overlastgevers op een station. Dat was al mogelijk voor het reisverbod. Het Openbaar Ministerie ondersteunt vervoerders bij de handhaving van deze verboden, o.a. door het opstellen van een leidraad voor de toepassing van reis- en verblijfsverboden in de dagelijkse praktijk. De politie hanteert bij overtredingen zo veel mogelijk het 'lik op stuk'-beleid.

NS heeft het in gebruik nemen van de poortjes op stations versneld. Sinds 12 maart 2015 hebben we de poortjes in gebruik genomen op 18 stations, waaronder Hoofddorp, Weesp, Rotterdam Centraal en Gouda. In totaal zijn op 48 van de 82 stations waar poortjes zullen komen, de poortjes in gebruik genomen. In de tweede helft van 2015 worden naar verwachting op 10 tot 13 stations de poortjes gesloten. NS medewerkers van Veiligheid & Service begeleiden deze overgang met als doel het zwartreizen en de overlast terug te dringen.

In de eerste helft van 2015 zet NS Veiligheid & Serviceteams in op plaatsen waar volgens de beschikbare informatie overlast hoog is, het zogenaamd Informatie Gestuurd Optreden. Daarnaast heeft gerichte inzet plaatsgevonden bij grote evenementen (Koningsdag, Tour de France, voetbalwedstrijden) en zijn deze evenementen naar tevredenheid verlopen.

Er is intensief overleg geweest met politie, gemeenten, KNVB, ProRail en de overige vervoerders om bij evenementen met name het voor- en natransport soepel te laten verlopen en hiermee aandacht te hebben voor de belasting van de dienstverlening. Daarnaast is bij evenementen gericht cameratoezicht ingezet op stations (crowd control). NS gaat ook in de komende periode bij grote evenementen risicoanalyses inzetten en samenwerken met partners.

In de tweede helft van 2015 verwacht NS de aangiftebereidheid onder de medewerkers die slachtoffer zijn geweest van agressie en/of geweld te bevorderen en het aangifteproces beter te stroomlijnen door de mogelijkheid te bieden om digitaal aangifte namens de medewerker te doen.

3.1.2 Spoorwegveiligheid

Het thema meldingsbereidheid is van groot belang. Het melden van onveilige situaties op en rond het spoor is relatief constant gebleven gedurende de afgelopen periode. Het doel om het aantal meldingen te verhogen is daarmee nog niet gerealiseerd. In het eerste kwartaal van 2015 is de afhandeling van meldingen verbeterd, in het tweede kwartaal heeft deze ontwikkeling zich niet doorgezet.

Op basis van risico gedreven controlestrategie en om meer inzicht te krijgen in de kwaliteit van de procesuitvoering heeft NS vanaf 2014 het aantal inspecties op het vertrekproces van treinen op perrons geïntensiveerd. Met dit inzicht zijn verbetermaatregelen getroffen en is in 2015 een wezenlijke verbetering gerealiseerd op de correcte uitvoering van de vertrekprocedure.

In de eerste helft van 2015 heeft NS in het kader van de implementatie van de Veiligheidsmanagementsysteemindicatoren de hazardlog[1] afgestemd met ProRail en is deze in gezamenlijkheid gecompleteerd. Dit dynamische document wordt continue bijgesteld op basis van actuele ontwikkelingen.

In de tweede helft van 2015 voeren we verbeteracties uit die gedefinieerd zijn naar aanleiding van de eerste veiligheidscultuurmeting in 2014. De in 2015 geplande tweede cultuurmeting wordt doorgeschoven naar een moment dat de verbeteracties zijn geïmplementeerd en hun beslag hebben gekregen.

[1] De Hazardlog is een overzicht van alle gevaren die verbonden zijn aan het rijden van treinen

3.1.2.1 STS-Verbeterplan

Middels het STS[2]-Verbeterplan wil NS in samenwerking met ProRail en andere vervoerders het aantal STS-passages verminderen en het veiligheidsrisico verminderen. Om het aantal niet-technische STS-passages te reduceren en het veiligheidsrisico te verminderen heeft NS in 2015 een aantal maatregelen genomen.

- De projectvoorbereiding voor de praktijkproef verzwaren remcriterium[3] VIRM loopt. Begin 2015 is daarvoor een 'light proef' uitgevoerd. Dit jaar wordt gestart met de daadwerkelijke praktijkproef onder andere om te bepalen wat de effecten van het verzwaren van het remcriterium zijn.
- De specificaties bij aanschaf van nieuw materieel zijn aangescherpt. Met name op het gebied botsveiligheid en passieve interieurveiligheid heeft aanscherping plaatsgevonden.

Meer informatie over de voortgang van het STS-verbeterplan is weergegeven in de jaarrapportage stoptonend sein passages 2014 die 15 juni 2015 naar de Kamer is verstuurd.

In de tweede helft van 2015 verwachten we een eerste gedeelte van het materieelpark te voorzien van het waarschuwingssysteem Oogst Remcurvebewaking in de Trein (ORBIT)[4]. De snelheid waarmee we dit kunnen doen is mede afhankelijk van het aanbestedingsproces hiervan.

3.1.2.2 ERTMS

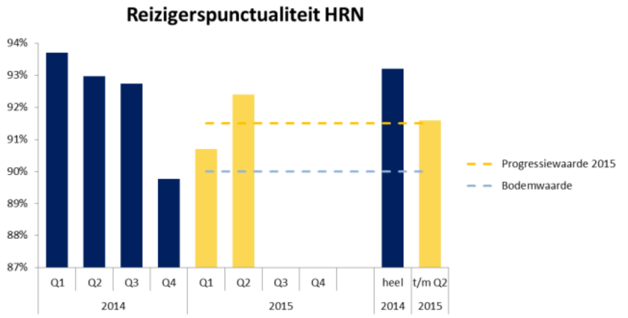
De ERTMS Pilot op het baanvak Amsterdam-Utrecht is uitgevoerd. ProRail en NS werkten hierbij samen met goederenvervoerders en onderhouds- en servicebedrijven om operationele ervaringen op te doen, vooruitlopend op de verdere uitrol van ERTMS. In de Pilot is ervaring opgedaan met het rijden van reizigers- en goederentreinen met het treinbeveiligingssysteem ERTMS. De lessen die in de Pilot zijn geleerd zijn nuttig bij de voorbereiding van de aanbesteding van ERTMS en bij het verder integreren van ERTMS in de bedrijfsprocessen van de spoorbedrijven.

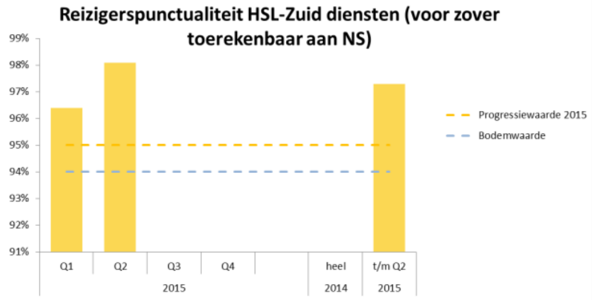
De resultaten van de ervaringen met ERTMS op het Dual Signalling baanvak Amsterdam-Utrecht worden in 2015 vastgelegd in een groot aantal gedetailleerde rapporten. De eindrapportage is gebaseerd op alle in de pilot verkregen resultaten: de antwoorden op de 142 vragen, de issuedatabase, rapporten, memo's en evaluaties. Alle onderzoeksresultaten zijn voor de spoorsector terug te vinden in een kennisbank waarin gericht kan worden gezocht naar resultaten uit de pilot. In de tweede helft van 2015 zal het eindrapport van de Pilot worden aangeboden aan de Tweede Kamer.

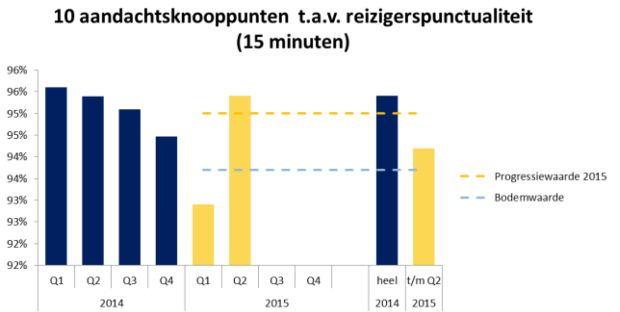
Sinds 2014 wordt er een voortgangsrapportage ERTMS naar de Kamer verstuurd. De laatste voortgangsrapportage is 31 december 2014 verstuurd.

[2] Een STS is een Stop Tonend Sein, ofwel een rood sein
[3] Het verzwaren van het remcriterium houdt in dat de norm waarop een trein remt, verhoogd wordt.
[4] ORBIT is een waarschuwingssysteem dat de machinist in de cabine met een gesproken boodschap waarschuwt als hij te snel op een rood sein af rijdt

3.2 Betrouwbaarheid







De reizigerspunctualiteit op het HRN is in het eerste halfjaar net boven de progressiewaarde uitgekomen. Op deze prestatie-indicator is het effect van de storingen in het eerste kwartaal goed zichtbaar in de vergelijking met 2014. Naar aanleiding van deze verstoringen hebben NS en ProRail een verbeterteam ingericht om de operatie in geval van een grote verstoring sneller op te starten en reizigers sneller op hun plaats van bestemming te brengen. Meer informatie over de het verbeterteam is weergegeven in het Plan van aanpak op hoofdlijnen Verbeterteam NS – ProRail d.d. 23 juni 2015 dat 1 juni 2015 naar de Kamer is verstuurd.

Ook de reizigerspunctualiteit op de HSL-zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS) scoort met 97,3% 2,3 procentpunt boven de progressiewaarde. De 10 aandachtsknooppunten t.a.v. reizigerspunctualiteit scoort in het eerste half jaar 0,5 procentpunt boven de gestelde bodemwaarde.

3.2.1 Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten

Middels het programma Uitvoering en betrouwbaarheid HSL-Zuid diensten realiseert NS een tijdige implementatie van het HSL-aanbod conform de afspraken die gemaakt zijn met IenM.

Per dienstregeling 2015 rijdt de Intercity Amsterdam-Brussel 16 keer per dag. Sinds april rijdt er één extra Thalys per dag. Op dit moment kan de reiziger kiezen uit 13 Thalystreinen per dag.

In de eerste helft van 2015 zijn de voorbereidingen getroffen om de uitbreiding van de Intercity direct van Amsterdam-Rotterdam van 2 naar 3 keer per uur te realiseren. Hiervoor is het materieel geschikt gemaakt, personeel opgeleid voor het rijden van dit materieel en het rijden op de Hogesnelheidslijn en zijn processen aangepast. In de tweede helft van 2015 wordt deze Intercitydienst getest waarna de uitbreiding in het najaar van 2015 plaats zal vinden.

Over de voortgang op de invoering van HSL-Zuid diensten wordt de Tweede Kamer elk half jaar geïnformeerd middels de Voortgangsrapportage (zie ook Voortgangsrapportage 36 Hogesnelheidslijn Zuid van 7 april 2015).

3.3 Beter & Meer

In het programma Beter en Meer werken NS en ProRail samen aan het verbeteren van de prestaties om het verhogen van de frequentie met rechtstreekse verbindingen op de drukke trajecten mogelijk te maken. Binnen het programma Beter en Meer zijn voor de Verbeteraanpak Trein diverse projecten gestart met als doel prestatieverbetering te realiseren op de A2 corridor (Amsterdam-Eindhoven) om uiteindelijk op een veilige en betrouwbare wijze hoogfrequent (6 in plaats van 4 intercity's) te kunnen gaan rijden. Het leidende principe daarbij is: "Eerst beter, dan meer". Het eerste halfjaar heeft in het teken van analyse gestaan, met als doel concrete verbetermaatregelen te ontwikkelen voor de A2 corridor. Momenteel maakt het programma de omslag van analyse naar implementatie en verplaatst de focus zich naar het realiseren van de verbetermaatregelen.

Bereikte resultaten:

- Er zijn diverse technische maatregelen voor de verbetering van materieel geformuleerd: aanpassingen aan het diagnosesysteem van de Sprinter Light Train (SLT) en asgevers[5] VIRM-treinen.
- Toets met dienstkaartjes in tiende minuten voor NS-personeel op de A2-corridor, waardoor de dienstregeling nog nauwkeuriger wordt weergegeven voor het personeel.
- Begin 2015 zijn we gestart met proeven om de spreiding in de trein te verbeteren en de spreiding in de uitvoering te reduceren. Hiervoor zijn er borden op het perron (Instapzone) geplaatst op Geldermalsen-Utrecht Lunetten en is in 's-Hertogenbosch een groot LED bord opgehangen (de Intelligent Platform Bar).
- Vanuit het deelprogramma Be- en Bijsturing van de Toekomst zijn de eerste vooraf gedefinieerde maatregelen bij verstoringen op de A2 corridor ontwikkeld en besproken in het Locov. Daarnaast is het Centraal Monitor en Beslis Orgaan-ontwerp beproefd op het Operationeel Controle Centrum Rail (OCCR).

Meer informatie over de voortgang van Beter en Meer is weergegeven in de Kamerbrief Voortgang uitvoeringsagenda LTSA 2 die 7 juli 2015 is verstuurd.

3.4 PHS

Het Programma Hoogfrequent Spoor moet de voorwaarden scheppen om op de drukste trajecten van Nederland elk uur vier tot zes Intercity's en twee tot zes Sprinters te kunnen gaan rijden. Dit 'Spoorboekloos rijden' wordt in de periode tot 2028 stap voor stap ingevoerd.

NS past hiervoor haar dienstregeling stap-voor-stap aan. In de eerste helft van 2015 is besloten pre-PHS gefaseerd in te voeren. Het streven is nu de frequentieverhoging naar 6 treinen per uur op de A2 corridor, per 2018 in te laten gaan.

3.5 Winterweer

Ieder jaar monitort NS tijdens de winter de inzet van de aangepaste dienstregeling. In geval zich knelpunten voor doen, wordt gekeken in hoeverre deze via aanpassingen in het ontwerp van de dienstregeling verbeterd kunnen worden. Hierbij gaat het veelal om de vraag naar meer capaciteit. Het ontwerp voor de aangepaste dienstregeling voor 2015 is weinig veranderd.

In de eerste helft van 2015 heeft NS onderzoek gedaan naar het verbeteren van de aangepaste dienstregeling bij winterweer. NS stelt voorafgaand aan iedere nieuwe dienstregeling vast welke relevante aanpassingen er gedaan zijn en of en hoe deze effect hebben op het ontwerp van de aangepaste

[5] De asgever geeft een signaal af waarvan de frequentie recht evenredig is met het toerental van de as

dienstregeling. Eventuele extra treinen worden, indien mogelijk ook aan dit scenario toegevoegd. Voor dienstregeling 2015 is de Intercity van Amsterdam naar Brussel eens per uur gaan rijden, deze is aan het aangepaste dienstregelingontwerp toegevoegd. Ook is in de aanloop naar de winter 2014-2015 gekeken of het mogelijk is om in het aangepaste dienstregeling-ontwerp van 2015 treinen te verlengen. Daartoe heeft een onderzoek plaats gevonden naar de beperkingen van perrons op bepaalde trajecten en is gekeken of perrons op bepaalde locaties verlengd konden worden, zodat daar ook langere treinen kunnen halteren. Dit onderzoek heeft geen wijzigingen in het aangepaste dienstregeling-ontwerp opgeleverd omdat voor alle onderzochte trajecten sprake was van ten minste één issue waarbij de perronbeperking niet opgelost kon worden.

Tijdens de winter van 2014-2015 is de aangepaste dienstregeling tweemaal ingezet. Dit heeft niet geleid tot nieuwe ervaringen op basis waarvan het ontwerp verder is aangepast.

Meer informatie is weergegeven in de Evaluatie winterweer op het spoor 2014-2015 d.d. 18 mei 2015 die 1 juli 2015 naar de Kamer is verstuurd.

3.6 Duurzaamheid

Om onze ambitie op het gebied van duurzaamheid te realiseren is in 2014 een contract ondertekend met Eneco. Dit groene stroom-contract is in 2015 van kracht geworden. Hiermee wordt in 2015 51% van het energieverbruik voor het rijden van de treinen opgewekt door nieuwe windparken.

Daarnaast is op 23 februari 2015 de Green Deal “afvalreductie en recycling in treinen en stations” ondertekend door IenM, ProRail en NS. Hierin zijn afspraken gemaakt om te streven naar 25% minder afval verbruik in 2020 en 75% van ons afval te gebruiken als grondstof voor nieuwe producten. Om dit te realiseren gaan we afval scheiden aan de bron, invulling geven aan circulair inkopen bij materialeninkoop en samenwerken met belangrijke stakeholders zoals leveranciers, verpakkingsindustrie en afvalinzamelaars.

Bijlage 1: Overzicht van alle indicatoren

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Frequentie	Bodemwaarde 2015	Progressie-waarde 2015	Realisatie Q2 2015	Realisatie Q2 2014	Realisatie t/m Q2 2015	Realisatie t/m Q2 2014
Algemeen	Algemeen klantoordeel	Kwartaal	74,0%	76,0%	75,1%	75,6%	74,0%	75,4%
	Algemeen klantoordeel HSL-Zuid diensten	Kwartaal	75,0%	79,0%	80,2%	79,1%	80,7%	80,1%
Deur-tot-deur reis	Kwaliteit van aansluitingen NS op andere vervoerders op de belangrijke knooppunten	N.t.b.	PM	PM	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
	Reisinformatie treinketen	Maand	78,0%	79,0%	80,8%	nb	81,1%	nb
Reisgemak	Vervoerscapaciteit reizigers in de spits	Maand	98,7%	98,8%	98,9%	98,8%	98,8%	98,8%
	Vervoerscapaciteit in de spits HSL Zuid diensten (binnenland)	Kwartaal	97,5%	97,5%	95,1%	97,0%	95,8%	97,0%
	10 aandachtstrajecten t.a.v. vervoerscapaciteit in spits	Maand	96,5%	96,7%	97,0%	nb	97,0%	nb
Reisinformatie	Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	Kwartaal	75,0%	76,0%	80,5%	80,8%	79,9%	78,4%
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station	Kwartaal	78,0%	79,0%	79,7%	80,0%	79,7%	79,9%
	- Klantoordeel sociale veiligheid in de trein overdag, voor 19:00 uur	Kwartaal			91,7%	92,2%	91,9%	92,4%
	- Klantoordeel sociale veiligheid in trein avond, na 19:00 uur	Kwartaal			68,2%	69,3%	69,1%	69,7%
	- Klantoordeel sociale veiligheid op het station overdag, voor 19:00 uur	Kwartaal			91,2%	91,3%	90,8%	91,1%
	- Klantoordeel sociale veiligheid op het station avond, na 19:00 uur	Kwartaal			62,9%	62,7%	62,5%	61,9%
Betrouwbaarheid	Reizigerspunctualiteit HRN	Maand	90,0%	91,5%	92,4%	93,0%	91,6%	93,3%
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten (voor zover toerekenbaar aan NS)	Kwartaal	94,0%	95,0%	98,1%	nb	97,3%	nb
	10 aandachtsknooppunten t.a.v. reizigerspunctualiteit (15 minuten)	Maand	93,7%	95,0%	95,4%	95,4%	94,2%	95,5%

Prestatiegebied	Informatie-items	Frequentie			Realisatie Q2 2015	Realisatie Q2 2014	Realisatie t/m Q2 2015	Realisatie t/m Q2 2014
Algemeen	Analyse klantonderzoeken***	Kwartaal						
	Klantcontacten overzicht							
	- Klantcontacten inhoud ***	Maand						
	- Binnen 30 sec. opgenomen telefoongesprekken (%)	Maand			52,6%	58,0%	58,4%	64,7%
	- Binnen 7 dagen beantwoorde brieven (%)	Maand			39,6%	35,1%	49,9%	33,5%
	- Waardering klant voor de service van Klantenservice	Maand			7,5	7,7	7,5	7,6
	Notering klantvriendelijkheid							
	- Klantoordeel aanspreekbaarheid NS-personeel in de trein	Kwartaal			49,2%	47,5%	48,3%	47,9%
	- Klantoordeel vriendelijkheid NS-personeel in de trein	Kwartaal			78,7%	77,4%	78,4%	77,7%
	- Klantoordeel hulpvaardigheid servicepersoneel perron/hal	Kwartaal			70,5%	69,8%	69,8%	69,1%
	- Klantoordeel vriendelijkheid loketpersoneel vertrekstation	Kwartaal			69,5%	68,9%	69,4%	69,0%
	- Klantoordeel aanspreekbaarheid servicepersoneel vertrekstation	Kwartaal			58,7%	57,1%	58,1%	57,1%
	- Klantoordeel afhandeling klachten	Kwartaal			56,1%	56,1%	56,8%	56,6%
Deur-tot-deur reis	Klantoordeel ketenreis **	N.t.b			n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
	Reistijdwinst *	N.t.b			n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Reisgemak	Klantoordeel vervoercapaciteit (zitplaatscapaciteit)	Kwartaal			69,1%	67,8%	68,4%	66,8%
	Procesindicator bezettingsgraad	N.t.b			n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
	Standkwaliteit reinheid treinen							
	- Klantoordeel reinheid interieur trein	Kwartaal			50,5%	43,9%	49,9%	49,9%
	- Klantoordeel reinheid stations	Kwartaal			62,8%	60,2%	62,7%	61,8%
	Betrouwbaarheid OV chipkaart systeem NS	Halfjaar			nnb	nb	nnb	nb
	Standkwaliteit reinheid treinen	Maand			87,3%	77,3%	87,0%	82,0%
	Klantoordeel reisinfo bij 0-15 min vertraging	Kwartaal			94,3%	93,7%	94,1%	94,2%
	Klantoordeel reisinfo bij 15 min of meer vertraging	Kwartaal			35,3%	40,3%	33,6%	38,4%
	Tijd waarbinnen alternatief vervoer beschikbaar is							0,0%
	- Leveringsgraad businzet bij buitendienststellingen	Kwartaal			nnb	99,9%	nnb	99,9%
	- Leveringsgraad businzet bij calamiteiten in het dal	Kwartaal			nnb	nb	nnb	nb
	- Leveringsgraad businzet bij calamiteiten in de spits	Kwartaal			nnb	nb	nnb	nb
Veiligheid	Trefkans conducteur	Kwartaal			63,4%	64,3%	62,8%	65,1%
	Aantal niet technische STS-en	Maand			14	12	24	24
Betrouwbaarheid	Klantoordeel op tijd rijden	Kwartaal			48,8%	50,8%	48,0%	48,9%
	Aankomstpunctualiteit (3 min)	Maand			90,2%	90,7%	89,8%	90,9%
	Aankomstpunctualiteit (5 min)	Maand			94,9%	95,4%	94,8%	95,6%
	Reizigerspunctualiteit HSL-Zuid diensten totaal	Kwartaal			82,2%	nb	83,0%	nb
	Aankomstpunctualiteit HSL -Zuid diensten toerekenbaar aan NS	Kwartaal			99,2%	nb	98,8%	nb
	Aankomstpunctualiteit HSL -Zuiddiensten totaal	Kwartaal			87,6%	87,3%	88,9%	88,4%
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten toerekenbaar NS	Kwartaal			1,1%	nb	1,4%	nb
	Uitgevallen treinen HSL-Zuid diensten totaal	Kwartaal			5,2%	6,6%	5,6%	5,0%
	Gereden treinen	Maand			98,4%	98,3%	97,8%	98,3%
	Overslaan stations	Maand			0,01%	0,02%	0,01%	0,02%
	Gerealiseerde aansluitingen	Maand			91,7%	92,3%	91,5%	92,7%
	Aantal verstoringen veroorzaakt door NS *	N.t.b			n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
	Gemiddelde hersteltijd na een verstoring *	N.t.b			n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Duurzaamheid	Energie per rkm	Kwartaal			65,4	66,6	72,2	72,2
	CO2-uitstoot	Kwartaal			15,2	26,1	16,7	28,0

* Defintie KPI en Frequentie rapportage moet nog worden bepaald
** Definitie KPI bekend, nog niet gemeten
*** Na discussie met het ministerie gaan we terug naar oorspronkelijke bedoeling en vullen dit item in buiten het dashboard om

Bijlage 2: Vervoercapaciteit naar Tevredenheid

Project	Projectdoel	Beoogde projectresultaten	Planning 2015 (tekst uit vervoerplan 2015)	Resultaten/acties H1 2015
Klantverwachtingen beter laten aansluiten op het beoogde aanbod van NS t.a.v. vervoercapaciteit				
1. Klantgerichte prestatie indicatoren ten aanzien van vervoercapaciteit	Doel is een set van nieuwe prestatie indicatoren ten aanzien van vervoercapaciteit die een goede weergave biedt van de daadwerkelijk geboden vervoercapaciteit aan onze reizigers. Hierbij zal de reis van de klant centraal staan (o.b.v. herkomst-bestemming van de klant bepalen of klant een te drukke trein is tegengekomen, daar waar de vorige prestatie indicator meer een systeem indicator was die drukte op trajectenniveau aangeeft). Daarnaast zal gebruik worden gemaakt van OV Chipkaart data, daarmee betrouwbaarder dan huidige tellingen door conducteurs van NS. Doel behalen door: • Helder en onderbouwd beeld van de klantwensen op het gebied van vervoercapaciteit. En wat zijn de kantelpunten in het oordeel van reizigers ten aanzien van de geboden vervoercapaciteit? • Vertalen van klantwensen naar nieuw indicatoren. • Realisatie van de benodigde programmatuur waarmee de indicatoren gemeten en gerapporteerd kunnen worden.	• Een helder en onderbouwd document waarin klantwensen ten aanzien van vervoercapaciteit zijn opgenomen (incl. kantelpunten in oordeel). • Een heldere beschrijving van de indicatoren en onderliggende modellen. • Een heldere beschrijving van de architectuur achter de ontwikkelde oplossingen (ophogingmodel, toewijzingmodel, algoritme) • Een beschrijving van de uitgevoerde gevoeligheidsanalyses op de kwaliteit van de modellen. • Een heldere beschrijving van het rapportage proces met rollen en verantwoordelijkheden voor periodieke rapportage over de nieuwe indicatoren.	Streven is dit project af te ronden in het eerste kwartaal van 2015. Na afronding van het project zijn de nieuwe indicatoren beschikbaar. Het gebruik van OV Chipkaart data hierin is nieuw. Sinds 9 juli 2014 is het aandeel OV Chipkaart reizigers hoog genoeg om te gebruiken. Om realistische streefwaarden te kunnen bepalen op de nieuwe indicatoren is derhalve eerst een periode aan historische data nodig. Streefwaarden worden indien mogelijk, na afstemming met IenM, meegenomen in het Vervoerplan 2016 en zullen dan de bestaande indicatoren rondom vervoercapaciteit vervangen.	In de eerste helft van 2015 is een nieuwe set van klantgerichte prestatie indicatoren ten aanzien van vervoercapaciteit opgeleverd. In de tweede helft van 2015 worden deze verder uitgewerkt zodat in 2016 met deze indicatoren proefgedraaid kan worden.

2. Herijking klantbeleid ten aanzien van vervoercapaciteit	Herijking klantbeleid van NS ten aanzien van vervoercapaciteit door een integrale afweging. Deze afweging zal plaatsvinden in de driehoek van klantattractiviteit (wat levert het op voor de reizigers), het beschikbare materieel (wat is mogelijk gegeven het beschikbare aantal treinen) en kosten (wat gaat het kosten en wat is de mogelijke impact op tarieven).	• Herijkt beleid ten aanzien van vervoercapaciteit. In afstemming met stakeholders en vastgesteld door ExCo/MT Vervoercapaciteit.	De herijking van het klantbeleid ten aanzien van vervoercapaciteit is op dit moment voorzien voor de eerste helft van 2015.	De eerste stappen in de herijking van het klantbeleid zijn gezet en zal in de loop van het jaar een vervolg krijgen. Het klantwensonderzoek heeft laten zien dat er verschillen zijn in het huidige aanbod ten aanzien van vervoercapaciteit en de verwachtingen/wensen van de klant. In de tweede helft van 2015 wordt een aantal oplossingsrichtingen nader verkend om te bezien hoe meer recht kan worden gedaan aan de verwachting van de reiziger door het beschikbare aanbod te differentiëren naar bijv. spits dal, sprinter/Intercity.
3.Verwachtingen beter laten aansluiten bij herijkte klantbeleid	De verwachtingen van onze reizigers sluiten beter aan bij het beoogde aanbod ten aanzien van vervoercapaciteit.	Communicatie en voorlichting die ervoor gaat zorgen dat de verwachtingen van onze reizigers beter aansluiten bij het beoogde aanbod ten aanzien van vervoercapaciteit. Dit kan generiek (algemene beeldvorming van NS in relatie tot vervoercapaciteit), specifiek (reizigers worden op voor hun relevante momenten en trajecten geïnformeerd over vervoercapaciteit) en bij incidenten (bij te drukke treinen door verstoringen in de treindienst).	De planning hiervoor wordt nog uitgewerkt. In 2014 is een start gemaakt (bv. door top 10 drukke trajecten op NS website te melden en daarbij aan te geven wat NS onderneemt op deze trajecten). In 2015 zal dit vervolg krijgen. Planning en einddatum zijn op dit moment nog niet duidelijk.	Er zijn stappen gezet om eerlijk te communiceren over het klantbeleid. Zo is er bewust voor gekozen om de trein in een NS commercial nagenoeg vol te laten zijn (hoofdpersoon vindt laatste zitplek). Daarnaast hebben er gerichte mailings plaatsgevonden richting klanten op trajecten waarvoor duidelijk was dat de vervoercapaciteit voorlopig niet zou verbeteren, bv. door infra beperkingen.

Beter realiseren van de beoogde vervoercapaciteit				
4. Prognose conform herijkte klantbeleid	• Prognoses bestaan uit inschattingen van het verwachte aantal reizigers op specifieke treinen. In het proces van totstandkoming en bijbehorende modellen dienen verbeteringen gerealiseerd te worden. Onderdeel is de vervolgstap waarin de verwachte reizigersaantallen beter worden vertaald naar de materieelplanning zodat reizigersinschattingen betrouwbaarder worden en beter worden vertaald naar een passende materieelplanning. • Naast reizigersaantallen worden in deze processtap de klantwensen ten aanzien van vervoercapaciteit vertaald naar specificaties voor de materieelplanning. Doel is dat deze specificaties beter aansluiten op het herijkte klantbeleid (project 2) en beter vertaald worden naar de materieelplanning.	• Verbeteringen in het proces van prognose en vertaling naar materieelplanning. • Betrouwbare prognose en specificaties die aansluiten op het herijkte klantbeleid.	De planning hiervoor wordt nog uitgewerkt. In 2014 is een start gemaakt, in 2015 zal dit vervolg krijgen. Planning en einddatum zijn op dit moment nog niet duidelijk.	Er is verder gewerkt aan het verbeteren van de prognose. Met name de toename van het aantal OV Chipkaart reizigers sinds 9 juli 2014 biedt kansen om de inschatting van de verwachtte reizigersaantallen te verbeteren.
5. Verbeteren van de planning	Het doel van het project is om ervoor te zorgen dat de geplande capaciteit goed is afgestemd op de gestelde reizigersprognoses (verwachte aantallen reizigers).	• Betrouwbare reizigersprognoses die tijdig geleverd en verwerkt zijn in de materieelplanning. Bij een eventueel tekort geplande trein is navolgbaar waarom dit het geval is. • Verbeteringen in de planning van de vervoercapaciteit bij omreisroutes in	De planning hiervoor wordt nog uitgewerkt. In 2014 is een start gemaakt (bv. lean aanpak voor verbeteren capaciteit bij omreisroutes bij werkzaamheden), in 2015 zal dit vervolg krijgen. Planning en einddatum zijn op dit moment nog niet duidelijk.	Afgelopen periode heeft dit onderdeel verdere invulling gekregen in een verzameling van verbetermaatregelen. Deze maatregelen worden momenteel geïmplementeerd.

		geval van werkzaamheden. • Verbeteringen in de planning van de vervoercapaciteit rondom sales acties (bv. Kruidvat acties). • Verbeteringen in de planning van de vervoercapaciteit bij evenementen. Nieuwe inschattingen maken van verwachtte reizigersaantallen en materieelplanning daarop laten aansluiten. • Vrijspelen van materieel. Naast het verlengen van treinen, ook zoeken naar treinen die kleiner kunnen rijden omdat ze nu onnodig lang rijden. Het materieel dat dan vrij komt kan elders ingezet worden.		
6. Materieelinzet conform plan	Een betere realisatie van het materieelplan, teneinde de klanthinder door te drukke treinen als gevolg van afwijkingen in de uitvoering te reduceren.	• Proces aanpassingen die zorgen voor een betere centrale regie op de inzet van materieel. • Procedure waardoor treinen op het einde van de dag beter conform planning eindigen. • Verbetering in het nachtproces (reiniging, onderhoud, voorbereiding volgende dag) zodat treinen beter conform planning aan de dag starten. • Verbeteringen in het materieel plan zodat deze beter uitvoerbaar is.	Project is begin 2014 gestart. In de planning wordt eerst gericht op een prestatieverbetering voor het eerste kwartaal van 2015. Op basis van die ervaringen wordt een planning gemaakt voor het vervolg.	Per 1 februari 2015 is een set aan nieuwe werkwijzen in de materieelinzet toegepast. Deze werkwijzen zijn op basis van grondige oorzaak analyses en in samenspraak met operationeel betrokkenen tot stand gekomen. De materieelinzet prestaties laten een stijgende trend zien sinds de start van de nieuwe werkwijzen. In de periode na 1 februari is gewerkt om het optimaliseren en borgen van deze werkwijzen. Er is gestart met een gerichte aanpak in de materieel logistieke keten op de opstellocatie Lelystad met als doel het verbeteren van de opstart van de treindienst, teneinde meer treinen conform planning te rijden en daarmee klanthinder door te drukke treinen verder te beperken.
7. Inrichten besturingsmodel vervoercapaciteit	Integrale sturing op vervoercapaciteit op strategisch, tactische en operationeel niveau.	• Besturingsmodel in organisatie ingericht met betrekking tot vervoercapaciteit op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Dat betekent een heldere structuur met gremia op verschillende niveaus, deelnemerslijst per gremium o.b.v. doel overleg (alleen relevante spelers aan tafel), dashboard per gremium en actielijst per gremium waarbij elk gremium stuurt op lopende prestaties en verbetermaatregelen (running & changing the business). Werkwijze conform lean gedachtegoed (plan-do-check-act) om zo continue	In 2014 is een start gemaakt (bv. professionalisering van het overleg dat dagelijkse prestaties rondom trein bezetting volgt), in 2015 zal dit vervolg krijgen. Verwacht is dat het besturingsmodel aan het einde van het tweede kwartaal volledig is ingericht.	Aan de hand van de Lean methodiek zijn stappen gezet met de inrichting van een besturingsmodel rondom vervoercapaciteit. In de gehele keten zijn KPI's geformuleerd die op verschillende niveaus worden bestuurd. Door op elk niveau een plan-do-act cyclus in te richten, wordt gewerkt aan continue verbetering van de aangeboden vervoercapaciteit. Hiermee is het besturingsmodel volledig ingericht.

		verbetering te realiseren. • Besturingsmodel is van permanente aard, niet alleen voor de duur van het programma. Ook daarna blijvende sturing op vervoercapaciteit.		
Spreiding van reizigers in en over treinen				
8. Spreiding van reizigers in en over treinen	NS gaat onderzoeken hoe reizigers beter in (binnen een trein) en over treinen (trein eerder/later, spitsmijden) gespreid kunnen worden, om zo vraag en aanbod beter op elkaar af te kunnen stemmen.	Project wordt nog vorm gegeven. In deze fase is nog niet te zeggen op welke resultaten het project zich zal gaan richten.	Project wordt nog vorm gegeven. In deze fase is nog niet te zeggen wat de planning van het project gaat zijn.	In 2015 zijn tot dusverre met name inspanningen geleverd voor het verbeteren van de spreiding van reizigers binnen een trein. Zo is in 2015 op station 's-Hertogenbosch een groot LED bord op gehangen waarop staat aangegeven waar de trein langs het perron zal stoppen. De resultaten zijn goed. Verder wordt bijvoorbeeld op het traject Den Bosch – Amsterdam een proef gedaan met de 'instap zone', markeringen op het perron die aanwijzen waar de deuren van de trein langs het perron zullen stoppen. Beiden ten behoeve van betere spreiding van reizigers op het perron vóór het instappen, waardoor de spreiding binnen de trein verbetert.